

- HOTELS - PERSONNEL MANAGEMENT  
ADLN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
- HOTELS - EMPLOYEES - TRAINING OF

44  
Fu. Pw. 37/05  
Han  
m

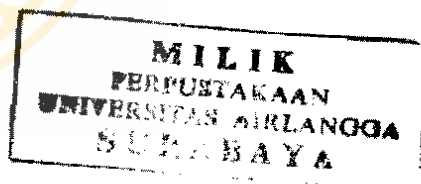
**MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA  
PEGAWAI CASUAL MELALUI PROGRAM PELATIHAN  
DI BANQUET GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:

**NURI HANDAYANI**  
**NIM: 070110789-S**

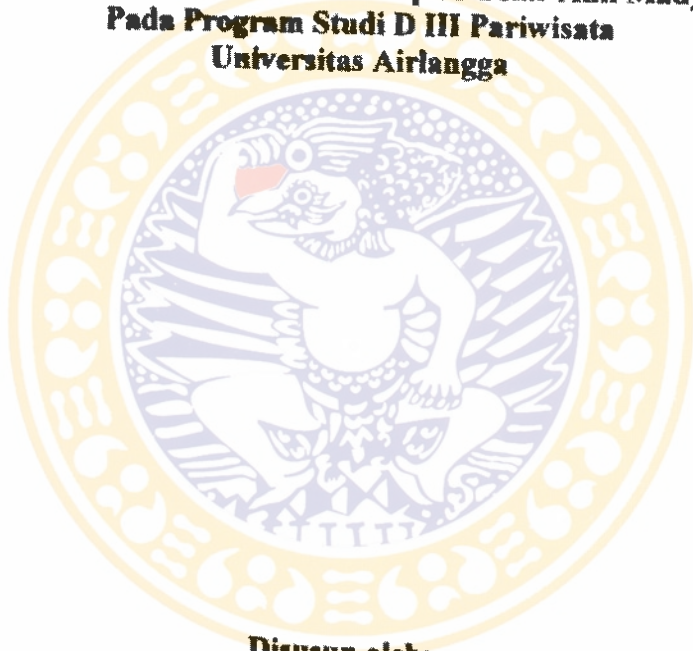


**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL 2004 / 2005**

**MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA  
PEGAWAI CASUAL MELALUI PROGRAM PELATIHAN  
DI BANQUET GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D III Pariwisata  
Universitas Airlangga**



**Disusun oleh:**

**NURI HANDAYANI**  
**NIM: 070110789-S**

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL 2004 / 2005**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 04 Januari 2005



(EDWIN FIATLANO, S. Sos, M. Si)

NIP. 132 208 716

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas ini telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji  
Pada tanggal 04 Januari 2005



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dian Yulie", is written above the printed name and NIP.

(DIAN YULIE REINDRAWATI, S. Sos, MM)  
NIP 132 230 966

## ABSTRAKSI

Garden Palace Hotel Surabaya merupakan hotel berbintang empat yang bergerak di bidang jasa dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman beserta pelayanannya yang dikelola secara komersial. Telah kita ketahui bersama juga bahwa banyak hotel-hotel berbintang di Surabaya yang bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Banquet merupakan salah satu *department* yang ada di hotel yang bertugas menyediakan *function hall* atau ruangan yang disewakan untuk kepentingan konsumen. Selain itu Banquet juga menyediakan makanan dan minuman beserta pelayanannya. Didalam pelaksanaannya, tugas dan tanggung jawab di Banquet dibantu oleh pegawai casual diluar karyawan tetap hotel.

Pegawai casual merupakan karyawan tidak tetap yang dipekerjakan di hotel untuk membantu operasional kerja di Banquet. Mereka berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, ada yang masih duduk di bangku SMU, SMK Kejuruan, Lembaga Pendidikan Perhotelan, dan lain-lain. Oleh karena itu manajemen hotel berusaha agar pegawai-pegawai yang dipekerjakan di Banquet dapat melaksanakan tugasnya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kemudian dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan, Manajemen Garden Palace Hotel secara rutin mengadakan program pelatihan bagi karyawannya. Secara umum sasaran pelatihan yang diselenggarakan oleh Garden Palace Hotel adalah dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai kemampuan diri atau kelompok dalam kaitannya dengan tuntutan, harapan dan kemampuan hotel untuk meningkatkan dan menumbuhkan sikap karyawan yang handal dan professional.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dikarenakan masih kurangnya literature dan penelitian yang membahas tentang peranan dan manfaat dari program pelatihan dalam organisasi publik. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif diharapkan diperoleh gambaran mengenai peran dari program pelatihan dalam meningkatkan kualitas SDM pegawai casual di Banquet Garden Palace Hotel.

Dari proses penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara nyata pelaksanaan program pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan. Dengan mengikuti program pelatihan karyawan akan memiliki keterampilan yang lebih dari sebelumnya sehingga dalam melakukan pekerjaannya dapat terhindar dari berbagai kesalahan serta terhindar dari komplain dari tamu.